



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROPUESTA DE SISTEMA INFORMÁTICO PARA IMPLEMENTAR
MECANISMOS DE APOYO A LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN
LA MUNICIPALIDAD DE COCHABAMBA –CAJAMARCA**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

Br. ZULLY DEL ROSARIO ALCANTARA GUEVARA

Br. GUILLERMO RICARDO VILLANUEVA COICO

ASESOR

Dr. FÉLIX DÍAZ TAMAY

SECCION

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

PERU - 2018

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi ejemplo de vida,
por su perseverancia y apoyo
incondicional.

A mis hijas por ser mis principales
motivaciones personales y despertar en
mí el interés y los deseos de llevar estos
estudios de postgrado.

Zully

DEDICATORIA

A mi hijo y mi esposa por ser mi fuente
de motivación e inspiración en la
búsqueda del éxito personal y
profesional.

Guillermo

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre, por su protección, bendición y por las infinitas oportunidades para desarrollarme personal y profesionalmente.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones para la elaboración de nuestra tesis y todos lo que nos apoyaron para realizar el presente trabajo de investigación.

Los Autores

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Alcantara Guevara Zully del Rosario, con DNI N° 40548623, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 26 de Mayo del 2018

Alcantara Guevara Zully del Rosario

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Guillermo Ricardo Villanueva Coico, con DNI N° 16407845, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 26 de Mayo del 2018

Guillermo Ricardo Villanueva Coico

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado “PROPUESTA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA IMPLEMENTAR MECANISMOS DE APOYO A LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COCHABAMBA –CAJAMARCA”, realizado para obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública, el cual esperamos su aprobación.

El presente trabajo ha sido fragmentado en cinco capítulos.

Primero.- Realidad problemática, constituido por la definición del problema, formulación de los problemas de investigación, justificación, los antecedentes de este estudio y objetivos. Asimismo presentamos el marco teórico y conceptual que sustenta la investigación.

Segundo.- Luego se presenta el marco metodológico; constituido por las hipótesis, variables, metodología, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

Tercero.- También se presentan los resultados de la investigación.

Cuarto.- Asimismo, se presentan la discusión de los resultados, seguido por las conclusiones.

Quinto.- Finalmente, se indican algunas sugerencias tanto para implementación del proyecto, como para futuros proyectos similares.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar; a la vez, deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Los Autores

INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE UTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vii
INDICE.....	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	17
1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	21
1.4 FORMULACION DEL PROVBLEMA.....	36
1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	36
1.6 OBJETIVO.....	38
II. METODO.....	39
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION.....	39
2.2 VARIABLES DE OPERACIONALICACION.....	40
2.3 POBLACION Y MUESTRA.....	42
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	43
2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. PROPUESTA.....	53
VI. CONCLUSIÓN.....	58
VII. RECOMENDACIONES.....	59
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS.....	61
ANEXOS.....	63

JUICIO DE EXPERTOS.....	64
ACTA DE AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	76
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	78

RESUMEN

Los sistemas de información automatizadas, actualmente cubren la mayor parte de las actividades del quehacer diario en las organizaciones y la administración pública no escapa de ello; no obstante, aún falta masificar su uso en diversas entidades públicas del Estado Peruano.

Es por ello, que es necesario identificar las actuales condiciones en la gestión documentaria que es el soporte de toda actividad y procedimiento administrativo que conllevan a la obtención de un servicio público por parte del ciudadano, que permitirán formular una propuesta de implantación de un sistema informático, que comprende el proceso de cambio de su “sistema tradicional” hacia un nuevo modelo acorde a la globalización, utilizando herramientas de tecnológicas de información.

El presente trabajo de investigación, tiene por finalidad identificar las condiciones actuales del sistema de Gestión Documentaria en la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COCHABAMBA – CAJAMARCA, a fin de formular una propuesta que asegure una adecuada implementación de un Sistema Informático de Gestión Documentaria que posibilite mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Cochabamba.

La propuesta, en todo momento, busca alcanzar un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios públicos que brinda la Municipalidad; y siendo ellos la razón de ser de dicha Entidad.

Palabras claves: Administración pública, Sistema de información y Gestión documentaria.

ABSTRACT

Automated information systems, currently cover most of the activities of the daily work of the public administration, does not escape from it, however there is still a lack of mass use in various public entities of the Peruvian State.

That is why it is necessary to identify the current conditions in document management that is the support of all administrative activity and procedure that lead to obtaining a public service by the citizen, which will allow formulating a proposal for the implementation of a computer system, which includes the process of changing its "traditional system" according to globalization using information technology tools.

The purpose of this research work is to identify the current conditions on the use of Computer Systems in Documentary Management in the DISTRICT MUNICIPALITY OF COCHABAMBA - CAJAMARCA, in order to formulate a proposal that ensures an adequate implementation of a Computerized Documentary Management System that makes it possible to improve administrative management in the District Municipality of Cochabamba.

One of the biggest concerns is to satisfy the citizens, regarding the public services provided by the Municipality; and they are constantly asking for it.

Keywords: Public administration, information system and documentary management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En referencia al Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España en el planteamiento de los procesos y procedimientos las autoras (Bustelo & Garcia, 2008 p.4) que al llevar a cabo en la Administraciones Públicas se sobrellevan importante documentación. Lo que recogen actuaciones, decisiones y resoluciones administrativas, que evidencian el cumplimiento de pasos distintos a los de la tramitación y son el principal soporte de la interrelación que tiene lugar con los administrados. La Administración electrónica es una realidad imparable y muchas instituciones y organismos públicos están inmersos desde hace años en proyectos para hacerla posible. Los documentos se han visto afectados desde la más temprana introducción de las tecnologías de la información en las Administraciones. Públicas.

Las aplicaciones de gestión de datos han permitido la “desmaterialización” y en algunos casos la desaparición de muchos documentos que tradicionalmente se hacían en papel en el período pretecnológico: valgan como ejemplo los padrones o los libros de asientos contables, que a día de hoy son conjuntos de datos en los ordenadores de cada institución. Sin embargo, la inseguridad respecto a la validez de los documentos electrónicos y la escasa utilización de la firma electrónica, han provocado que grandes masas de documentos se continúen gestionando en papel y frecuentemente, en paralelo a los trámites automatizados.

Las acciones normativas que han ido paulatinamente sentando las bases de la Administración electrónica tienen relación directa o indirectamente con la documentación administrativa, registro telemático, firma electrónica...; sin embargo no es hasta la publicación de la Ley 11/2007 que el documento electrónico y el archivo electrónico adquieren verdadera carta de naturaleza.

La experiencia Española en la definición, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la documentación administrativa; se remonta desde el

13 de Julio del 2001, con la publicación de la Ley Nº 10/2001, de archivos y documentos y el 9 de diciembre con la publicación de su Reglamento con el Decreto 190/2009. La primera iniciativa de un proyecto de mejora por parte del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat, España, con el propósito de lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión, surgió en el año 1991, cuando creo el departamento de archivo y documentación con el objetivo de Implantar el sistema de gestión documental con un cuadro de clasificación funcional, ya en el año 1996 se asumió el registro general de entrada, y desde el año 2010 se ha iniciado los procesos de digitalización y autenticación de documentos con el objetivo de facilitar el acceso y la conservación. Dentro de las garantías de los repositorios de documentos electrónicos están: aplicación de procedimientos normalizados de cambio de formato, de migraciones, de conversiones y de resellado para asegurar la conservación de los documentos electrónicos en los esquemas de interoperatividad y seguridad así como la realización de pistas de auditoria y registros de todas las acciones, usos y acontecimientos realizados en los documentos electrónicos: acceso, consultas, creación de copias, procesos de digitalización y autenticación, validación de firma electrónica, cambio de formatos, resellados, destrucción, eliminación, traslados, transferencias, depósitos etc. Se menciona los procedimientos siguientes:

- a) El archivo, el catálogo de trámites y gestión documental.
- b) La captura, registro e instalación de los documentos.
- c) La transferencia y evaluación documental.
- d) La disposición, conservación y eliminación de los documentos.
- e) La comunicación, consulta y acceso a los documentos.
- f) La creación y el mantenimiento de las herramientas del sistema de gestión documental

El Ayuntamiento de Madrid, ha iniciado su apertura a la modernización y a las nuevas tecnologías, dicho cambio se fundamenta en las necesidades surgidas en la era de la comunicación digital, que obliga a crear estructuras que permitan, responder a los nuevos retos de la sociedad de la información y el conocimiento, respetando el marco legal vigente, se logrará una administración abierta, eficaz, transparente y accesible a través de los medios electrónicos. Dentro de las muchas iniciativas están: el catálogo de procedimientos, la firma electrónica, la red de oficinas de registro, el registro electrónico, la digitalización de expedientes, la sede electrónica. Sin embargo, todavía no se ha abordado la coordinación y normalización de la gestión documental como un todo integrado que permita la creación, recuperación y preservación de los documentos, ya sean estos electrónicos o en papel, para asegurar los derechos de los ciudadanos. El fundamento jurídico de este Reglamento lo encontramos en el principio de autonomía municipal contemplado en nuestra Constitución, así como en la Carta Europea de Autonomía Local de 1985. En este sentido, el artículo 6.1 de la Carta señala que “sin perjuicio de las disposiciones más generales creadas por la Ley, las entidades locales deben poder definir por sí mismas las estructuras administrativas internas con las que pretenden dotarse, con objeto de adaptarlas a sus necesidades específicas y a fin de permitir una gestión eficaz”. La regulación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y la promulgación, a finales del año 2013, de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. El Sistema de Gestión requiere para su funcionamiento la creación y el mantenimiento por el órgano competente, que garantice el tratamiento adecuado de los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida usando los instrumentos siguientes:

- a) Catálogo de procedimientos, metadatos y tipos documentales.
- b) Cuadro de clasificación.
- c) Tesauro.
- d) Calendario de conservación.
- e) Tabla de acceso y seguridad.

“Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o la naturaleza de sus actividades, genera información de sus procesos de trabajo.” (Bustelo R. C., Serie ISO 30300: Sistema de Gestión para los documentos, 2011)

Desde la invención de la escritura, el ser humano ha buscado documentar sus actividades, algunos de estos documentos sirven hoy para la investigación histórica; así, las organizaciones han seguido documentando sus actividades para tener constancia de las mismas y poder evidenciar los distintos acuerdos de las partes interesadas.

En tal sentido, y con el surgimiento de nuevas tecnologías para las comunicaciones escritas, y en particular con la masificación de las tecnologías de la información, han cambiado las formas de documentar las acciones de las organizaciones, desarrollando sistemas para la gestión documental que se han convertido en elementos de gran importancia de gestión de la información para que las organizaciones progresen.

La (Organización Internacional de Normalización) emitió por la autora (Bustelo R. C., 2011) - ISO 30300 como Sistema de la gestión para documentos (SGD), que se define como "Conjunto de elementos interrelacionados con el fin de establecer políticas, objetivos y procesos para alcanzarlos en relación con los documentos". En la presente que (Alberto, García, & Llovera, 2012) Esta norma parte de la norma ISO 15489 que aborda distintos aspectos de controles y gestión documental.

Recientemente, en el año 2017, la Secretaría de Gestión Pública – de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM – Perú) aprobó el modelo de Gestión Documental en el marco del D.L 1310, cuyo objetivo es "Proporcionar

un marco de referencia que permita a las entidades implementar y mantener un Modelo de Gestión Documental (MGD) basado en componentes y procesos, identificando el suscriptor del documento, facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como el intercambio de comunicaciones entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades".

Sin embargo; muchas entidades públicas, como es caso de La Municipalidad de Cochabamba de la Provincia de Chota, no cuentan con un adecuado sistema para el seguimiento y control de la documentación que fluye como parte de la Gestión Administrativa, lo cual se refleja en: (a) Acumulación de documentos sin responder, debido una falta de control sobre ellos. (b) Existencia de diferentes procedimientos de control de documentos, en su mayoría de casos, la numeración se lleva mediante unas hojas de control donde marcan los números ya utilizados; necesitando una hoja para cada tipo de documento. Por otro lado, las siglas utilizadas para la identificación de documentos no son uniformes. (c) La tramitación de documentos es diferente en cada unidad orgánica, utilizando su propia herramienta de control (hojas de cálculo, registro y control manualmente, uso de cuaderno de cargos, etc). (d) Carencia de información para la Alcaldía sobre seguimiento del trámite de documentos. Lo cual dispendia esfuerzos para conocer el estado de atención de algún documento. (e) Falta de transparencia y mecanismos que faciliten la solicitud y acceso a la información de la población, generando una comunicación deficiente con la comunidad, quienes tienen que trasladarse hasta las oficinas de la municipalidad para conocer el estado de atención de algún trámite que han iniciado.

Lo anteriormente descrito, presenta la necesidad de contar con un sistema de información adecuado para el apoyo y control de la gestión documentaria, acorde con las necesidades de información de la mencionada Municipalidad, utilizando eficientemente herramientas de tecnologías de información.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 A NIVEL INTERNACIONAL

(Rodríguez, 2013) En su tesis: "Gestión Documental y Administración de Archivos" diseñó un trabajo, concluye que:

Contribuir a la gestión de la información de la Universidad Nacional de Agraria (UNA) de Nicaragua, esto con la idea de preservar la memoria histórica e institucional de la entidad, lo resaltante de la propuesta es diseñar un procedimiento que organice gestión de documentos, la elaboración de un Manual de Procedimientos que guíe cada proceso y la presentación de un Cuadro de Clasificación de documentos que permita su ubicación física. Tipo de Investigación: El estudio se una investigación descriptiva en donde se diseñaron (entrevistas y encuestas), encuestas dirigidos al personal que labore en las aéreas donde se genere gran volumen de documentos y entrevistas aplicadas a los directores de manera de focus group, en donde cada uno pueda exponer sus opiniones y urgencias, permitiendo conocer las necesidades y preocupaciones de las altas gerencias. Los resultados de este estudio dieron las pautas para estimar la creación de un método factible para poder acceder y disponer de la información pública de la UNA, asimismo; se evidencio que no existe estandarización de los procesos de almacenamiento, conservación y disponibilidad de la información entre las sedes de la universidad, lo cual evidencia la situación desorientada de manejar la documentación de gestión de la universidad.

La realización de esta investigación tiene una gran importancia ya que brinda resultados concretos en relación a la implementación de procesos claves que lleven a desarrollar buenas prácticas en la administración y la gestión de la información que se genera como entidad de educación pública en el país y se logre el acceso y la difusión óptima de la misma.

(Font, 2013) Diseñó un trabajo de "Implementación de un Sistema Documental para la Universidad Central Marta Abreu de la Villas, Cuba". Concluye que:

Mejorar la conservación y gestión de los documentos que se manejan en la universidad, esto con la finalidad de contribuir en el incremento de las 14 capacidades en la entidad en realizar su rendición de cuentas de forma transparente y responsable. Tipo de Investigación: La metodología empleada es de tipo no experimental, exploratoria descriptiva con un enfoque cualitativo, se puede clasificar como una investigación aplicada ya que a partir de postulados teóricos, intenta solucionar los problemas detectados, sentando las bases para la aplicación inmediata de los resultados obtenidos, para esto se recopilaron un conjunto de referentes teóricos conceptuales y metodológicos acerca de la gestión documental, se elaboraron documentos de gestión documental como son: cuadros de clasificación, calendarios de conservación y un manual de Normas y Procedimientos para los archivos de gestión. Los resultados de la implementación de la solución es que permitirá la conservación de los documentos, dándole un flujo correcto en la atención de los mismos, esto permitirá brindar un servicio eficiente con más control y organización de la documentación que conllevará a desarrollar la mejora continua de la institución y la excelencia en sus estándares de calidad.

Sirve para conocer la evolución académica y administrativa, facilita la toma de decisiones en antecedentes y son primordiales para dar respuestas oportunas a las consultas y solicitudes. (Aranda, 2013)

(Amaya , 2011) Diseñó un trabajo de "Propuesta de implantación de un Sistema de Gestión Documental informatizado en la Universidad Francisco Gavidia del El Salvador". Concluye que:

Plasmar los elementos y metodología necesaria para desarrollar un sistema documental que permita organizar, clasificar y describir los documentos para su adecuada explotación del servicio de gestión con la finalidad de asegurar la disponibilidad de documentos. Tipo de Investigación: La metodología de investigación empleada es documental y descriptiva, se realizará la selección y consulta de las publicaciones, documentos, normas 15 de carácter general sobre gestión documental y archivo que permitirá ampliar los conocimientos sobre este tema, se efectuará un estudio de campo basado en entrevistas a usuarios finales del sistema para conocer la situación actual en gestión de

documentos y archivos, en donde también detallen sus necesidades y expectativas. Los resultados de la investigación es que se pudo constatar que no existen normas que regulen la eliminación de documentos de poca relevancia, no existen mecanismos de validaciones de los documentos digitalizados que garanticen su autenticidad e integridad, adicionalmente se constató que no existe un Archivo Central que conserve el patrimonio documental institucional, según lo identificado estos resultados sustentan la implantación de la propuesta planteada.

La propuesta permite organizar, clasificar los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y la toma de decisiones, valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia entre otros. (Amaya , 2011)

1.2.2 NIVEL NACIONAL

Equipo de Trabajo del Ministerio de Educación, “Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo-(Sinad)” concluye que:

Posee como objetivo importante el apoyo a una gestión de procesos informáticos de documentación del Ministerio de Educación y sus subordinaciones de las cuales han sido implementadas, lo que ha permitido acceso a información fidedigna en tiempo real a usuarios internos y externos a través de un portal web.

Comprender la gestión documental del Ministerio de Educación.

Proporcionar orientaciones de gestión documental para una Entidad del Estado que tiene dependencias a nivel nacional, donde el sistema se constituye en una herramienta para la integración del acervo documental de la Entidad.

1.2.3 NIVEL LOCAL

(Rojas, 2013) “Implementación del Sistema de Gestión Documental para Gobiernos Locales bajo Plataforma de Software Libre” concluye que:

En la presente tesis se exponen las diversas actividades realizadas para desarrollar una herramienta que permita brindar una respuesta inmediata a la necesidad de los gobiernos locales de coordinar y controlar de forma sistemática, todos aquellos aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos en una organización; haciendo uso de una plataforma de Software Libre que permita minimizar tiempos, esfuerzos y costos a favor de una administración y servicios más eficientes a la ciudadanía.

Describir las características del sistema propuesto, mediante la toma de los requerimientos necesarios en los procesos realizados en la Gestión Documental de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, a partir del cual se efectúa el desarrollo de un software.(Rojas, 2013)

(Vera , 2011). “Implementación de un Sistema de Gestión Documental de Proyectos y Expedientes Técnicos del PEOT” concluye que:

Plantear la implementación de un sistema de información que administre los procesos técnico documental y facilite al Proyecto Especial Olmos Tinajones – PEOT, una eficiente gestión de sus recursos internos, de modo que se brinde una fácil y rápida búsqueda de documentos.

Analizar los requerimientos funcionales y operativos del manejo de la información, generando el diseño e implementación de una herramienta de software acorde a las necesidades del PEOT para la gestión de documentos tales como los expedientes técnicos y planos (Vera , 2011)

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

En el campo de la gestión de documentos, en septiembre de 2000 se lanzó la ISO 15489 por el Technical Committee ISO/TC 46, Information and Documentation, Subcommittee SC11, Archives/Records Management. Esta norma se desarrolló en respuesta al acuerdo general entre los países miembros de la ISO, para normalizar a nivel internacional la gestión de documentos tomando como base las normas australianas AS 4390. El objetivo de esta norma es la adecuada gestión de los documentos de archivo de una organización; así como también garantizar que una organización sea capaz de crear, conservar, y utilizar los documentos de archivo que necesita. Consta de dos partes:

1. ISO 15489-1:2001. - que proporciona una guía sobre cómo gestionar los documentos de archivo, y (2) ISO/TR 15489-2:2001.- un informe técnico que proporciona una metodología para su implantación.

Tanto la parte general como el informe técnico se aplican a los documentos en cualquier formato o soporte, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada durante el transcurso de sus actividades.

El informe técnico se basa en gran medida en la metodología DIRKS (Design and Implementation of a Record Keeping System), basada a su vez en la metodología propuesta por la norma australiana de gestión de documentos.

Sin embargo como toda norma ISO, su implementación dependerá de las características particulares de cada institución.

2. Para el caso peruano, INDECOPi ha efectuado una adaptación de las precitadas normas de certificación a través de las siguientes normativas: (a) NTP-ISP 15489-1 (2004); y (b) NTP 15489-2 (2005).
3. Es importante mencionar que la norma ISO 15489 se basa en la norma ISO 9001 y en principio se encuentra diseñada para los documentos de los archivos administrativos; por lo que esta norma se dirige tanto a los archiveros públicos como privados en la mejora de gestión de sus documentos.

Cabe precisar que en cuanto al objeto y campo de aplicación se indica que la NTP-ISP 15489 constituye una orientación para la gestión de registros y destaca que en algunos países la gestión de registros también se aplica a la gestión de archivos, entendiéndose que los documentos que se encuentran en los archivos administrativos.

No obstante lo indicado, algunas de las instituciones públicas del Estado Peruano no han adoptado el estándar mencionado y tampoco existe un Sistema Informático único que apoye en su implementación.

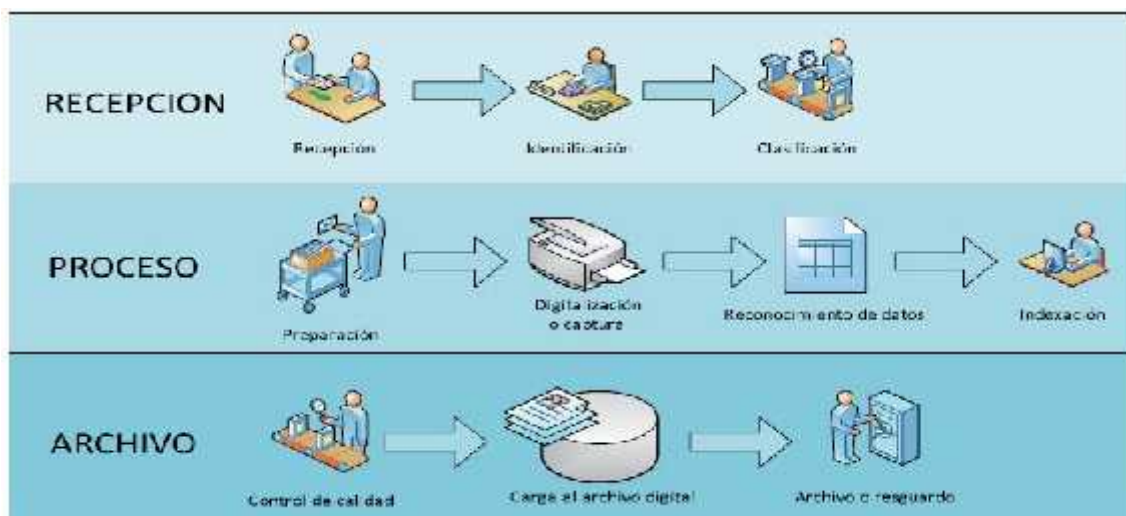
Para el caso del órgano rector sobre el tema, el Archivo General de la Nación, viene implementando el Sistema de Gestión Documentaria desarrollado por el Gobierno Regional Lambayeque.

4. Teorías:

De acuerdo las experiencias de otros países, podemos identificar que existen diversos temas informáticos como podemos mencionar:

La Digitalización es el proceso mediante el cual convertimos datos en formato de papel, en formato digital. Puede ser este último desde una imagen bitmap (BMP), hasta un archivo de tipo PDF. El objetivo es lograr implementar 1 línea de producción de digitalización cumpliendo con el Certificado de Idoneidad Técnica para Producción de Microformas. (NTP 392.030-2 2005 emitida por el INDECOPI). La Importancia del Proceso de Micro grabación está en la reducción de costos, concurrencia en el acceso de la información, incremento de la productividad del personal, reducción en los tiempos de respuesta, mejor atención a los clientes, mejor imagen institucional, darle validez legal al archivo virtual que se formará.

Figura 01 DIAGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO



Fuente: Sistema de Trámite Documentario- FIA DATA

El proceso de la línea de digitalización de expedientes.

Este proceso está enmarcado en la LEGISLACION Siguiente.

- Decreto Legislativo N° 681 - 14 de octubre de 1991 Regula el uso de tecnologías de avanzada para el archivo de documentos
- El Decreto Supremo N° 009-92-JUS – 27 de junio 1992 Reglamento del DL N° 681, Ley N° 26612 - 21 de mayo de 1996 Modificatoria del DL N° 681, D. Leg N° 827 – 05 de junio de 1996 Amplían alcances del DL N° 681 a las entidades públicas
- Resolución N° 070-97/INDECOPI-CRT – 16 de enero 1998 Aprueban el reglamento para la certificación de la idoneidad técnica del sistema de producción y almacenamiento de microformas.
- Ley N° 27269 – 28 de mayo de 2000 Ley de Firmas y Certificados Digitales
- Ley N° 27291 - 24 de junio de 2000 Ley que modifica el Código Civil permitiendo el uso de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica

- f) Ley N° 27419 – 06 de febrero 2001 Ley sobre notificación por correo electrónico
- g) Ley N° 27658 – 30 de enero de 2002 Ley marco de modernización de la gestión del estado.

La validación de Firma Electrónica:

En el Perú, se usa la firma digital, la misma validez y eficacia jurídica la cual fue promulgada a través de la Ley N° 27269 firmada en ese entonces por Presidente Constitucional de la República y Presidente del Consejo de Ministros Ministro de Justicia (Fujimori & Belaunde, 2000) por ser una herramienta electrónica que permita garantizar la autoría e integridad de los documentos digitales, posibilitando que éstos gocen de una características que únicamente era propia de los documentos en papel, la firma digital es un conjunto de datos asociados a un mensaje digital que permite garantizar la identidad del firmante y la integridad del mensaje.

Se debe realizar un convenio con RENIEC, quien proporciona gratuitamente a certificados digitales a todo personal de las entidades públicas, quienes usan los certificados para firmar el documento electrónico que se subirá al sistema de gestión documental.

La municipalidad podrá realizar un convenio con ONPE, quien podrá ceder su sistema de trámite documentario el cual ya está integrado con firma digital, la otra alternativa es realizar adecuaciones al nuevo sistema de trámite para el uso del certificado digital.

Este proceso está enmarcado en la LEGISLACION Siguiendo.

- a) Ley N° 27269 – 28 de mayo de 2000 Ley de Firmas y Certificados Digitales
- b) RM N° 169-2000-JUS – 24 de junio de 2000 Reglamento para supervisión de eventos de capacitación de fedatarios juramentados con especialidad en informática.
- c) DS N° 052-2008-PCM – 19 de julio 2008 Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.

ISO/IEC 9126 – Evaluación de la Calidad del Software En la presente investigación se utiliza la norma **ISO/IEC 9126 – EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE (establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización ISO)** con la cual trabajaremos la variable independiente: SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO, se utiliza el ISO CALIDAD DE USO. Para la investigación ubicamos algunas características importantes a evaluar en el Sistema de Gestión Documentaria las cuales son:

- a. **SEGURIDAD:** Si bien es cierto la seguridad es parte de la Funcionalidad, lo separamos porque consideramos que el concepto de seguridad tiene una alta importancia en nuestro tema de estudio, por tratarse de una institución pública, además de guardar información confidencial y clasificada de la institución. Mide la capacidad del software para proteger la información de personas que no tengan injerencia en el software.
- b. **RENDIMIENTO:** En el ISO/IEC 9126 el rendimiento está dentro de la característica Eficiencia, que abarca tres capítulos que son: o Comportamiento en el tiempo, capacidad del software para mostrar o recuperar la información en un tiempo oportuno y la capacidad de ratios de rendimiento cuando realiza las tareas en las condiciones establecidas o Utilización de recursos, es la capacidad que tiene el software de consumir recursos según las capacidades requeridas o Conformidad de eficiencia, es la capacidad que tiene el software de adherirse a condiciones relacionadas a los términos de eficiencia.

- c. **FUNCIONALIDAD:** La funcionalidad es una característica propuesta por la norma ISO/IEC 9126 que contempla 5 (cinco) Sub Características que son: o Aplicabilidad, es la capacidad que tiene el software de contener un conjunto apropiado de funcionalidades que soporten los objetivos y tareas requeridos por el usuario.
- d. **PRECISION:** provee de resultados o efectos acordados con un grado estimado de precisión. o Interoperabilidad, es la habilidad del software de intercambiar información con más de un sistema. o Seguridad, Se trabajó como una característica en la investigación. o Conformidad de la funcionalidad, es la capacidad que tiene el software de incorporarse a los estándares propuestos por la organización, así como a las regulaciones y prescripciones referentes a la funcionalidad.
- e. **USABILIDAD:** Se describió línea arriba como el conjunto de atributos que soporta el esfuerzo necesario para el uso y tienen las siguientes características las cuales se detallan a continuación:
- ❖ Entendibilidad, determina si el software es aplicable en la organización, además de ello permite entender como puede ser utilizado para las tareas. o Facilidad de aprendizaje.
 - ❖ Operabilidad, capacidad que posee el software para ser operado o controlado por el usuario.
 - ❖ Atractividad, la capacidad del software de ser atractivo para el usuario.
 - ❖ Conformidad de usabilidad, es la capacidad que tiene el software de incorporarse a los estándares propuestos por la organización, así como a las regulaciones y prescripciones referentes a la usabilidad. Las características mencionadas (cuatro) fueron las consideradas por los investigadores a razón

de la valoración de la calidad del software de Gestión Documentaria en la Municipalidad Distrital del Rímac.

- f. **TANGIBILIDAD:** El concepto de tangibilidad está relacionado con los resultados tangibles que se pueden obtener al realizar la aplicación de los procedimientos que se recomiendan en la NTP-ISO 15489-1:2004, estos resultados se traducen en la conducción ordenada, y responsable de la organización, en la mejora de los servicios que se brindan de forma consistente y equitativa, así como la continuidad y productividad de la gestión, Estos temas se encuentran definidos en el punto 4. Beneficios en la Gestión de la Registros de la norma; también podemos mencionar qué como productos tangibles se debe realizar la documentación de todos los procesos de análisis, diseño e implementación de los procedimientos, así como el registro de las mejores prácticas obtenidas en el proceso de implementación, esta información será de mucho apoyo si es que requiere realizar una mejora de procesos a futuro, esta parte se ubica en el punto 9.10 Documentación de los procesos de la gestión de registros.
- g. **FIABILIDAD:** Para efectuar una adecuada gestión documentaria se requiere contar con agentes fiables que contribuyan al correcto funcionamiento de los procesos establecidos en la organización, para esto se debe contar con un sistema que ofrezca confiabilidad en sus registros, para que un registro se comporte de forma confiable de tener integridad; (se refiere a un registro q debe estar completo e inalterado para lo cual es necesario que esté protegido). Esta noción de fiabilidad se menciona en la sección 8. Diseño e implementación de un sistema de registros, como Confiabilidad en el punto 8.2.2 de la norma. La información que se genere debe almacenarse en medios 62 que garanticen su uso, fiabilidad, autenticidad y preservación de algún manipuleo no autorizado (punto 9.6).
- h. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** La capacidad de respuesta de la gestión documentaria está exigida en la cualidad de atender las demandas o requerimientos en forma oportuna e eficiente, esta respuesta debe estar

acompañada de una buena orientación e interpretación que le genere valor al receptor brindando continuidad a la gestión, esta característica se encuentra apoyada en la sección 8.Diseño e implementación de un sistema de registros, como Acceso, recuperación y uso en el punto 8.3.6 de la norma. Para realizar la valoración de las respuestas se debe implementar mecanismos que apoyen la evaluación la calidad y tiempo de respuesta, con el fin medir el desempeño de esta organización y aumentar la satisfacción del usuario, esto último se detalla más el en punto 10.Monitoreo y Auditoria.

- i. **GARANTÍA:** Contar con garantía es tener la seguridad que la gestión documentaria va ejecutar todas sus operaciones en base a sus principios y lineamientos, para esto se deben implementar políticas y responsabilidades que regulen el accionar de su gestión. La creación de las políticas deben ser capaces favorecer las funciones y actividades del negocio y que debe ser difundida en todos sus niveles, asimismo; se deben definir las responsabilidades y roles con finalidad de saber que autoridad debe tomar acción necesaria, estas afirmaciones están sustentadas en la norma en la sección 6.Políticas y Responsabilidades.
- j. **EMPATÍA:** La empatía es la habilidad de escuchar a las personas de forma inteligente y cuidadosa; desarrollar la empatía dentro de una organización es fundamental para mejorar continuidad de los servicios. Entonces, partiendo de este concepto se debe tener como medida elaborar estrategias y programas de entrenamiento dirigidos al personal tanto de atención al público como los de gestión administrativa, esta parte se expresa en el punto 11.Entrenamiento de la norma, con la finalidad de brindar un buena atención de cara al cliente y ser empáticos en la nuestra interna reforzando los lazos de unión y solidaridad. Con el desarrollo de la empatía el personal podrá entender qué el cumplimiento de sus actividades afectan en el desarrollo de los procesos de la organización, lo aseverado se resalta en el punto 8.2.4 Cumplimiento.

La gestión por procesos:

El enfoque metodológico permitirá gestionar los procesos, de la municipalidad de manera integral. Tomando en cuenta las actividades, tareas y formas trabajo contenidas en la “cadena de valor” de la entidad pública. Esta gestión debe asegurar que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles. La Presidencia del Consejo de Ministros, emite el decreto supremo DS N°004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece entre sus objetivos específicos «Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas». Resolución de Contraloría Nro. 004-2017 CG aprobando la «Guía para la Implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado» Mapeando los procesos actuales y los procesos mejorados con el fin de controlar y normalizar por medio de indicadores cada proceso del sistema de gestión documental.

La red de oficinas de registro electrónico: que garantice la transparencia y acceso de la información pública.

La seguridad de la información:

Que permita asegurar los derechos de los ciudadanos. La administración pública debe velar por la seguridad de la información de los ciudadanos dentro del alcance definido por la institución de manera efectiva, eficiente, trazable y verificable. El sistema de gestión de seguridad de la información definido en ISO/IEC 27001:2005 es el estándar de referencia mundial.

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 246-2007-PCM:

Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/ IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2a. Edición” en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/ IEC 27001:2008
EDI. Tecnología de la Información. y Sistema de Gestión de Seguridad de la
Información

ISO/IEC 27000 OVERVIEW & VOCABULARY
 (Provides background, terms and definitions applicable to the ISMS Family of Standards)

ISO 27001 ISMS REQUIREMENTS — **27005 Certification Body Requirements**

ISO 27002 CODE OF PRACTICE — **27007 Audit Guidelines**

ISO 27003 Implementation Guidance (publicada en 2016) — **27005 Risk Management**

27004 Measurements (publicada en 2016)

27001 (Takes a comprehensive view on Organizations)

27799 HEALTH ORGANIZATIONS

Key: Normative (Requirements) Standard Informative (Implementation) Standard Provides support

Relaciones entre la familia de normas 27000- SGSI

Trabajo Elaboración propia Tercer, Martín Avila IT2090, se puede consultar documento ISO/IEC 27000

IT360

La Norma ISO 27001



Sistema Informático:

Un sistema informático es una herramienta tecnológica previamente organizada e implementada en un contexto de sistemas, que podría definirse como un conjunto de actividades, datos, redes y tecnología de software que tiene como objetivo apoyar y mejorar las operaciones cotidianas desarrolladas en una institución, así como satisfacer las necesidades de información para la resolución de problemas y la toma de decisiones (HAWRYSZKIEWYCZ,, 1994) Señala que “un sistema informático utiliza ordenadores para almacenar los datos de una organización y ponerlos a disposición de su personal”. Sistematizar es ordenar la información a partir de criterios relevantes para la organización”.

(Laudon, 2012), define un sistema de información “como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.”

Toda organización tiene un sistema de información, independientemente de que sea automatizado o no. En cierto modo, se trata de una entidad abstracta, un medio por el cual los datos y la información fluyen de una persona o departamento a otros, y que puede ser cualquier cosa, desde una comunicación verbal a complejos sistemas de cómputo. Debe considerarse que la organización, ineludiblemente, mantiene flujos de información con el exterior, identificados como externos, y en su propio interior, o internos, los cuales a su vez pueden ser ascendentes, descendentes u horizontales, y tanto de tipo formal como informal.

(Bustelo Ruesta, 1997) La utilización de tecnologías informáticas para la creación de documentos y la gestión electrónica de la documentación obliga a replantearse la actuación de los especialistas en información y documentación.

En el plano teórico, se proponen cambios en el concepto de documento y archivo, y en la teoría del ciclo vital de los documentos.

Tipos de sistemas de información

Los sistemas de información se desarrollan con diversos propósitos, según las necesidades de la empresa:

Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS, Transaction Processing Systems) funcionan al nivel operativo de una organización.

Sistemas de información gerencial (MIS, Management Information Systems)

Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS, Decisión Support Systems) se encuentran entre los sistemas de alto nivel.

Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS, Executive Support Systems) se encuentran en el nivel estratégico de la administración (E. Kendall, 2005).

Gestión Documentaria:

Está constituida por las actividades que permiten la planificación y gestión de los documentos que se generan en las diferentes dependencias de una Entidad Pública. Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos. (Russo Gallo, 2009) Señala que “un eficiente sistema de gestión documental ayudará a la institución a aumentar su eficiencia, su productividad, ayudará a prever problemas relacionados con la información y la documentación y reducirá costos en recursos.”

Entiéndase, que “Gestión Documentaria”, es un proceso que permite la administración del flujo de documentos, utilizando la eficacia y la eficiencia, para obtener una acción o acto administrativo que conlleve al beneficio de una persona natural o jurídica o de la propia organización.

(Boza Dibos, 2011) Indica “La información acopiada es valiosa si está sistematizada, de lo contrario, el tiempo que hay que invertir para obtener los datos que se necesitan puede hacer más lenta e ineficiente la gestión.

Los Sistemas Administrativos:

La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según la (Ley N° 29158, 18.12.2007) define a los sistemas como “conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública quieren ser realizadas por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno”. Estos sistemas son de dos tipos: los sistemas administrativos y los sistemas funcionales.

La precitada ley en su Artículo 45 señala “Los Sistemas Funcionales tienen por finalidad asegurar el cumplimiento de políticas públicas que requieren la participación de todas o varias entidades del Estado. El Poder Ejecutivo es responsable de reglamentar y operar los Sistemas Funcionales. Las normas del Sistema establecen las atribuciones del Ente Rector del Sistema.

Así también, en su Artículo 46 precisa “Los Sistemas Administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso. Los Sistemas Administrativos de aplicación nacional están referidos a las siguientes materias:

(1) Gestión de Recursos Humanos, (2) Abastecimiento, (3) Presupuesto Público, (4) Tesorería, (5) Endeudamiento Público, (6) Contabilidad, (7) Inversión Pública, (8) Planeamiento Estratégico, (9) Defensa Judicial del Estado, (10) Control, (11) Modernización de la gestión pública”.

Se adiciona a éstos el sistema administrativo (12) Sistema Nacional de Bienes Estatales, según la (Ley N° 29151, 14.12.2007)

La Gestión Administrativa:

(Muñiz González, 2012) Afirma que “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

En dicho contexto, los mecanismos de apoyo a la gestión administrativa permiten minimizar tiempos, esfuerzos y costos en la producción de servicios a favor de la administración pública y generan servicios más eficientes a los ciudadanos que utilizan los servicios de la Administración Pública y en particular de una municipalidad.

Normas del Sistema Nacional de Archivo aplicadas a las Municipalidades.

Los gobiernos locales son las primeras cédulas de organización social donde confluye el vecino con su municipio y dentro de esta simbiosis encontramos los archivos como sustento de la gestión y facilitadores de la información que el vecino requiere.

Asimismo, los gobiernos locales están sujetos a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio.

La Ley de Procedimiento Administrativo General, según la (Ley N° 27444, 10.04.2001), regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades y tiene la finalidad de establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (a) Principio de legalidad. -. (b) Principio del debido procedimiento. -. (d) Principio de razonabilidad. - (e) Principio de imparcialidad.. (g) Principio de presunción de veracidad. -. (h) Principio de conducta procedimental. . (i) Principio de celeridad. -. (j) Principio de eficacia. - (k) Principio de verdad material. -. (l) Principio de participación. - (m) Principio de simplicidad. - Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

El Estado peruano tiene una ley que faculta el acceso a cualquier ciudadano a la información: Ley de Transparencia y acceso a la información pública, según la (Ley N° 27806, 13.07.2002). Este acceso a la información tiene dos mecanismos: (a) El derecho a solicitar información y (b) La obligación de

publicar información mediante la instalación de portales Internet institucionales y/o su difusión mediante diarios.

Administración Pública:

Es el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica ya sean de ámbito regional o local.

La Administración Pública, señala (Gabín, 2009), “es un elemento básico del Estado. Está formado por un conjunto de organizaciones que actúan bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos”.

Administrador:

Administrador es la persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en un procedimiento administrativo.

Conforme señala la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), en su Artículo 51, se consideran administrados respecto de algún procedimiento administrativo concreto: (1) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. (2) Aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

Procedimiento administrativo:

La Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), en su Artículo 29, define procedimiento administrativo como “conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”.

Documento

El Archivo General de la Nación define documento como: "Toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las

instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material."

El Archivo General de la Nación define el documento como: "Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado."

Archivo:

El Reglamento General de Archivos establecido por el Archivo General de la Nación, expresa que: "Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de sugestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o Institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia".

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

La Municipalidad no cuenta con un sistema de Gestión Documentaria para el ingreso de expedientes, así como para realizar el seguimiento para la atención con eficiencia y eficacia del usuario interno y externo, A continuación, los investigadores realizaron la formulación de las preguntas con relación a la situación problema.

¿En qué medida la propuesta de un sistema informático puede implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba?

1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Según la Norma ISO 15489, "la gestión de documentos que producen las organizaciones, ya sean públicas o privadas, con fines externos o internos, con independencia de su formato o soporte y de las tecnologías utilizadas, creados o recibidos por una organización en el transcurso de sus actividades, tiene como propósito que una organización disponga, el uso, de los documentos adecuados para: (a) Realizar sus actividades de una manera más ordenada, eficaz y responsable. (b) Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión

y a la administración. (c) Facilitar la ejecución de actividades dentro de la entidad. (d) Garantizar la continuidad en caso de catástrofe”.

En dicho contexto, se presenta la siguiente justificación.

La justificación a nivel social, radica en que la propuesta permitirá a las personas interesadas obtener información sobre los documentos o el seguimiento de los mismos, mediante un fácil y rápido acceso a éstos; permitiendo además minimizar el tiempo de búsqueda y evitar el traslado físico hacia las oficinas internas de la Entidad para hacer el seguimiento de éstos. Se precisa que la Municipalidad Distrital de Cochabamba, como toda Entidad pública presenta un gran flujo de documentos que originan congestionamiento y pérdida de control de los documentos o expedientes. La propuesta incluye la definición de los mecanismos y la inclusión de una herramienta de software que apoyarán a dar una mejor atención a los documentos generados tanto al interior como los ingresados por las “mesas de partes” o “ventanillas de trámite documentario”, ordenando y controlada el flujo de documentos; haciendo una gestión más eficiente de los mismos, que conllevará a mayores niveles de eficiencia y eficacia de la Entidad.

Desde el aspecto técnico-científico se busca aplicar criterios y herramientas que permitan mejorar la Gestión Documental en las municipalidades distritales de la zona.

La Municipalidad Distrital de Cochabamba, es una institución Pública y por esta razón se exige el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información, donde todo ciudadano tiene derecho a la información veraz y oportuna.

Es así que, uno de los elementos que motivó el objeto de estudio es la implementación de un sistema de gestión documentaria permita a sus trabajadores llevar un buen control de toda la documentación y por ende brindar información oportuna mejorando la atención a los ciudadanos-usuarios, comúnmente llamados administrados.

1.6 OBJETIVO GENERAL:

Proponer un sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba.

ESPECÍFICOS:

- a. Identificar los niveles de implementación de mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba.
- b. Diseñar la propuesta del sistema del sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba-
- c. Validar la propuesta del sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba, mediante juicios de expertos.

II. METODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION

Corresponde a una investigación descriptiva propositiva (Sánchez y Reyes, 2006). Descriptiva, partiendo del análisis permitió determinar de manera exhaustiva como se presentan los hechos de la población de estudio sobre el desempeño docente. Propositiva porque después haber realizado un análisis y reflexión crítica sobre el problema se diseñó la propuesta de sistema de gestión informática para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba.

Diseño de Estudio.

Pre experimental, cuyo objetivo es describir una característica específica de la muestra de estudio.



M : muestra de estudio.

T : Teoría

P : Propuesta.

V : validar la propuesta

2.2. VARIABLE, OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1. Identificación de variables

Luego de la fase de recopilación de información aplicando el tipo y diseño de investigación definido, se identificaron las siguientes variables:

Variable Independiente

Sistema Informático

Variable Dependiente

Gestión Documentaria.

2.2.2. Conceptualización de variables

a) Sistema de Trámite Documentario

(Ingemmet, 2011). Un sistema informático es un conjunto de elementos que hace posible el tratamiento automático de la información. Las partes de un sistema informático son:

- Componente físico: está formado por todos los aparatos electrónicos y mecánicos que realizan los cálculos y el manejo de la información.
- Componente lógico: se trata de las aplicaciones y los datos con los que trabajan los componentes físicos del sistema.
- Componente humano: está compuesto tanto por los usuarios que trabajan.

Figura 04



b) Gestión Documentaria

Para definir la variable gestión documentaria, primero tendríamos que definir que es “gestión documentaria”, el concepto de gestión documentaria apoyándonos en la Norma ISO33 , encontramos que es el “Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, el mantenimiento, el uso, la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.” (ISO 15489-1: Información y Documentación – Gestión de Documentos. Parte 1: Generalidades, 2001, p. 4)

2.2.2. Operacionalización de Variables

Se alcanza, y se detallará el Tabla de Operacionalización de las variables identificadas.

TABLA 01 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Instrumento
V. Independiente Sistema informático	Seguridad Rendimiento Funcionalidad Usabilidad	Propuesta
V. Dependiente Gestión Documentaria	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de Respuesta Garantía Empatía	Encuesta.

2.3. Población y muestra

2.3.2 Población

Se considera como población de servidores Públicos a los 21 servidores internos de la Municipalidad de Cochabamba que interactúan con el Sistema de Trámite Documentario que se conoce como (talento humano operativo) y los administrados que realizaron la presentación de una solicitud de procedimiento administrativo en las ventanillas de Mesa de Partes el último trimestre del ejercicio, que en total suman 125 administrados al mes.

Está conformada por los veinte (21) Servidores Públicos administrativos y por parte de los ciudadanos del Distrito de Cochabamba que conforme al último censo cuenta con una población de 7098 habitantes. Sin embargo; en los meses de enero a julio del 2017 (periodo en que se desarrolló la presente investigación), la afluencia de los administrados que acudieron a la Municipalidad Distrital de Cochabamba a solicitar su tramitación de un servicio público fueron de un promedio de 125 expedientes al mes.

MUESTRA

TABLA 02 Distribución de la población.

Nº	Personas	Cantidad
01	Administrativo del Sistema de Trámite Documentario	21
02	Administrados	125
TOTAL		146

2.3.2 Técnica de Muestreo

El método a utilizar será el muestreo probabilístico, la cual maneja un esquema muestral basado en probabilidades; con el objetivo obtener una muestra representativa en función a resultados, la técnica muestreo a utilizar será el muestreo aleatorio simple. Esta técnica brinda a cada persona la misma Probabilidad de ser seleccionado.

2.3.3 Muestra

Para la presente investigación se aplicara como nivel de confianza del 95% con un error de 10%.

$$n = \frac{N^2}{\frac{e^2 (N-1) + z^2}{z^2}} = 8.9$$

De acuerdo para nuestro estudio, se debe considerar una muestra de 8.9 personas que son los que interactúan con el Sistema de Gestión documentaria, por ser una muestra pequeña se ha creído por conveniente tomara toda la población administrativa

2.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

En el presente estudio se utilizarán instrumentos de recolección de la información, para esto se realizará a través de pregunta de encuesta y entrevista basada en preguntas que nos permitan cuantificar las variables en estudio.

(Cea, 1999) Define la encuesta como “la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto”. (p. 240).

La idea es construir modelos de cuestionarios dirigidos a los usuarios internos de la municipalidad, ya que son las personas que manipulan el sistema y saben de forma insitu³⁵ el desempeño del mismo, obteniendo una mejor retroalimentación de con resultados obtenidos.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), mencionan que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p. 310)

Estos cuestionarios serán elaborados para poder medir la calidad de uso del Sistema de Trámite Documentario y el grado de satisfacción de la Gestión Documentaria que perciben los usuarios finales, estos instrumentos permitirán obtener información relacionada a sus indicadores.

PROCEDIMIENTOS

En esta sección englobaremos los pasos seguidos de la investigación realizada para la recolección de información por medio de instrumentos establecidos en la presente investigación. Los instrumentos definidos son la elaboración de una encuesta que permitirá medir la variable independiente Sistema de Trámite Documentario y la variable dependiente Gestión Documentaria.

- a. Aunque cada estudio tiene una identidad y unas características que la hacen particular y diferente a las demás, a continuación, se detallará los pasos realizados desde el inicio del estudio hasta la obtención de los resultados.
- b. Para iniciar el estudio se debe definir la población y muestra a la cual va dirigida nuestra investigación.
- c. Se deben elaborar las preguntas de las dos encuestas, que serán enfocadas en el estudio de la variable de Sistema de Trámite Documentario en donde se evaluarán los indicadores de seguridad, rendimiento, funcionalidad y usabilidad, así como la encuesta de gestión documentaria donde también se evaluarán sus indicadores.

- d. Luego se efectuará la distribución de las encuestas para su llenado por los usuarios del sistema.
- e. Se procederá a efectuar la recopilación y consolidación de las encuestas de los diferentes usuarios de la municipalidad.
- f. Como fase final se efectuará el registro de las respuestas de cada encuesta esta información será utilizada para realizar la medición de las variables mediante los procedimientos de evaluación.
- g. El resultado de esta evaluación nos serviría para analizar y llegar a la conclusión que nos permita corroborar de forma positiva o negativa el planteamiento de hipótesis. Como afirma (Hernández, 2010), se realiza un análisis cuantitativo, puesto que las variables se pueden expresar en valores numéricos. Se utilizarán métodos estadísticos para el análisis de datos y de esta manera poder probar las hipótesis propuestas (p. 408).

2.5. METODOS DE ANALISIS DE DATOS

Para procesar la información se utiliza la estadística descriptiva con la herramienta que a continuación se detalla, utilizando SPSS, por ser un programa estadístico conocido, ya que cuenta con capacidad para alojar bases de datos y sencilla interfase para la mayoría de análisis,

III RESULTADOS

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Evaluación de Implementación de mecanismos de apoyo de Gestión

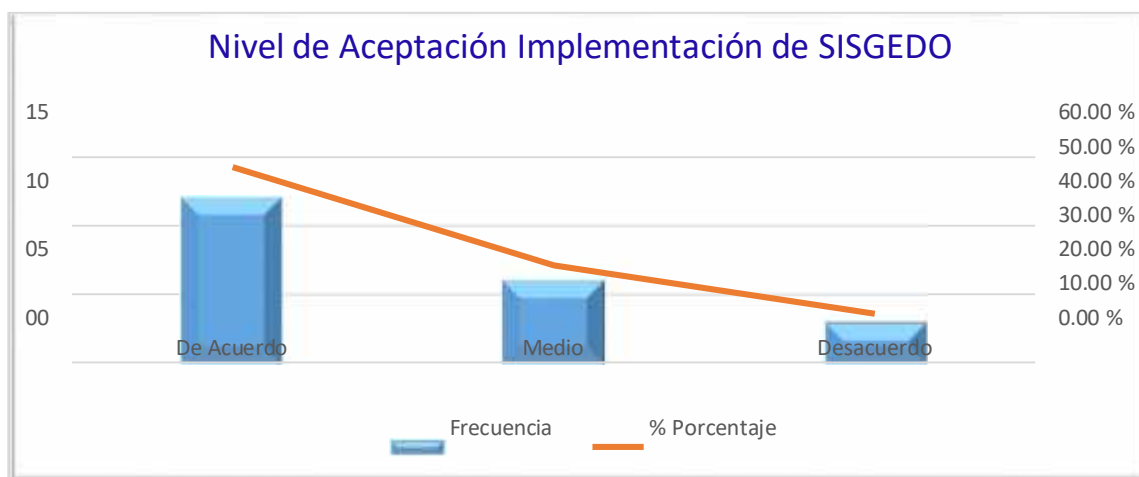
Documentaria se recopiló la información obtenida de la encuesta donde se evaluó la variable Sistema de Trámite Documentario, presentando los siguientes resultados:

TABLA 03 Nivel de Aceptación Implementación de apoyo a la gestión documentaria.

Sistema de Gestión Documentaria	Frecuencia	% Porcentaje
De Acuerdo	12	57.14 %
Medio	06	28.57 %
Desacuerdo	03	14.29 %
Total	21	100.00 %

Fuente: Elaboración Propia

Figura 03 Nivel de Aceptación Implementación de SIGEDO



Fuente: Elaboración Propia

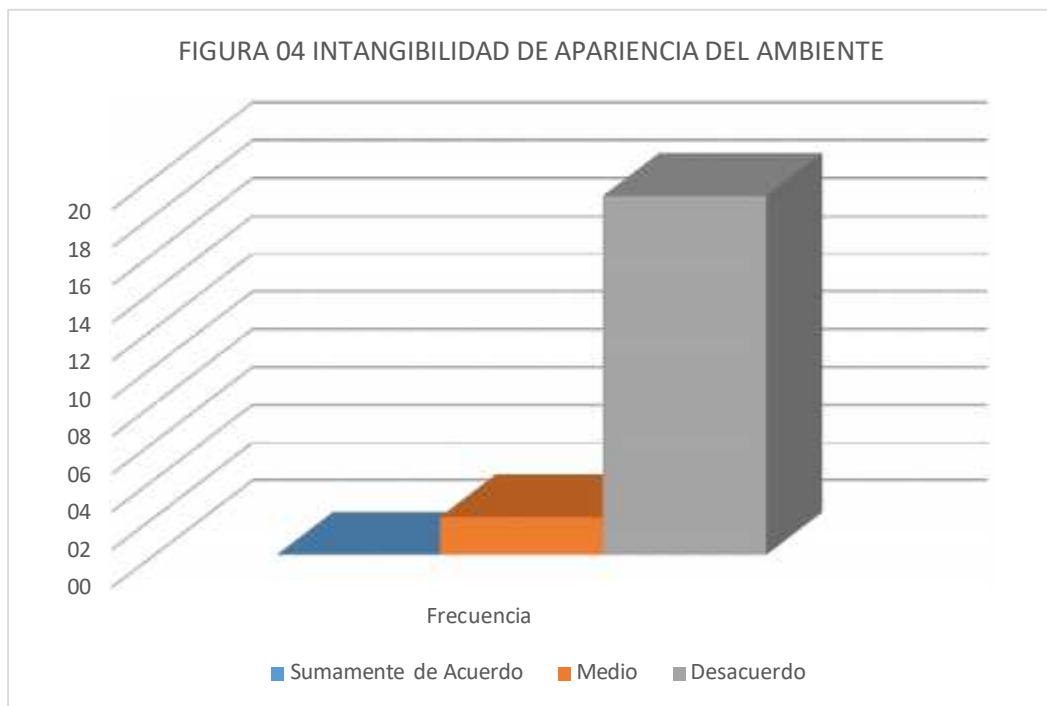
Evaluación de la Estructura de Ambientes de la Municipalidad

Se recopiló la información obtenida de la encuesta donde se evaluó la variable Intangibilidad de la Infraestructura, presenta el siguiente resultado:

Tabla 04: Evaluación de la Estructura de Ambientes de la Municipalidad

INTANGIBILIDAD DE AMBIENTE	Frecuencia	% Porcentaje
Sumamente de Acuerdo	00	0.00 %
Medio	02	9.52 %
Desacuerdo	19	90.48 %
Total	21	100.00 %

Fuente: Elaboración Propia



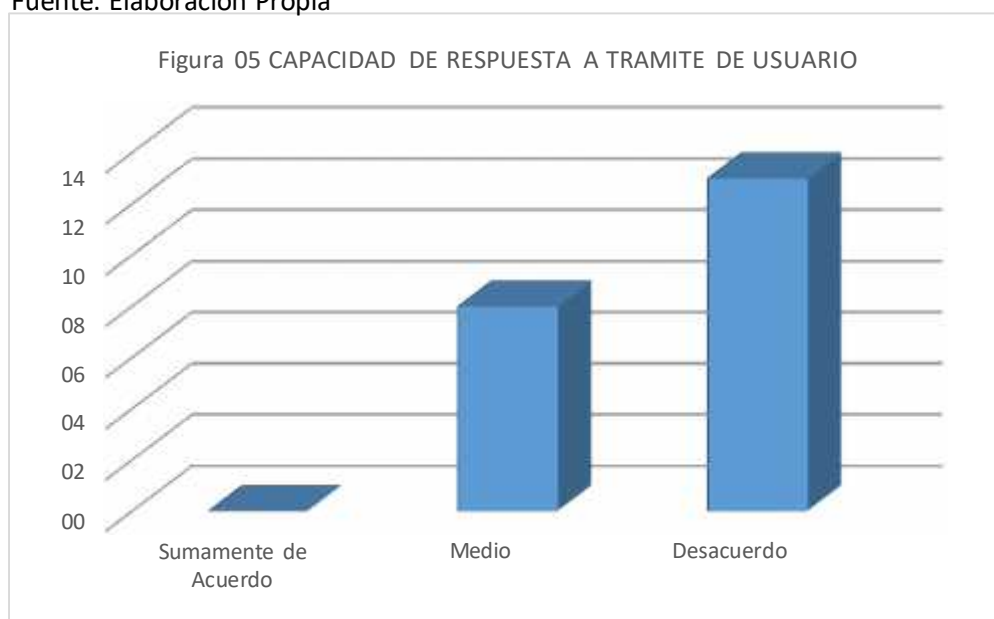
Evaluación de la Capacidad Resolutiva atención de Expedientes en la Municipalidad

Se recopiló la información obtenida de la encuesta donde se evaluó la variable Capacidad resolutiva de atención de expedientes, presenta el siguiente resultado:

Tabla 05 CAPACIDAD DE RESPUESTA A TRAMITE DE USUARIO

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	% Porcentaje
Sumamente de Acuerdo	00	0.00 %
Medio	08	38.10 %
Desacuerdo	13	61.90 %
Total	21	100.00 %

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Los resultados obtenidos es que el 61.90 % de los encuestados se encuentra sumamente en desacuerdo con lo indicado en el proceso respecto a la capacidad de respuesta al seguimiento de expedientes.

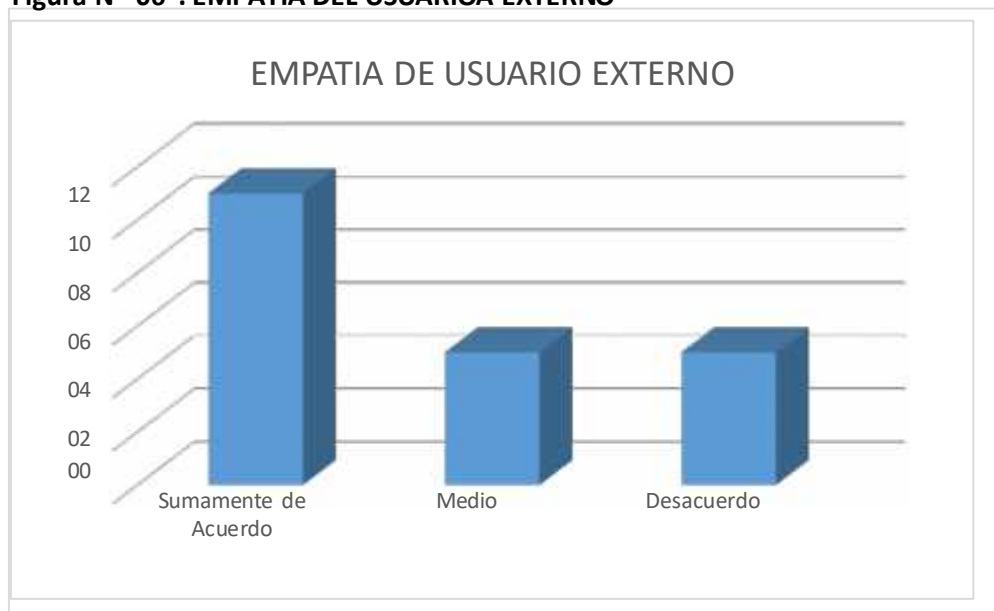
Visión respecto a la empatía del usuario externo en la Municipalidad

Se recopiló la información obtenida de la encuesta donde se evaluó la variable Empatía que percibe el usuario con referencia de la atención de usuario

Tabla 06 Empatía de Usuario Externo

EMPATIA DEL USUARIO	Frecuencia	% Porcentaje
Sumamente de Acuerdo	11	52.38 %
Medio	05	23.81 %
Desacuerdo	05	23.81 %
Total	21	100.00 %

Figura N° 06 . EMPATIA DEL USUARIOA EXTERNO



Fuente: Elaboración Propia

Los resultados obtenidos es que el 52.38 % de los encuestados se encuentra sumamente de acuerdo con referencia que cuentan con empatía con respecto a la atención de expedientes.

IV. DISCUSIÓN

Podemos mencionar que los cambios son originados por el avance tecnológico y los más resaltantes es la comunicación digital. Actualmente las entidades públicas se ven enfrentadas a cambiar sus estructuras organizativas para atender estos cambios resaltantes. Así vemos como el Ayuntamiento de Sant Boi y de Madrid España, son dos ejemplos de cómo las municipalidades tienen que afrontar las necesidades surgidas por la comunicación digital.

En el tabla N° 03 se observa que en la Municipalidad de Cochabamba el personal está de acuerdo con la implementación de un sistema dando crédito con un 57.14 con respecto al 28.57% se encuentra en su confort y el 14.29% se encuentra en desacuerdo con aplicar un sistema de Gestión documentario.

Estos cambios, generan cambios de paradigmas así como necesidades tecnológicas respecto a digitalización de expedientes que ingresan en forma de tramite a través de ingreso de papel al municipio, y la gestión de la evolución y transferencia de documentos digitales entre las áreas de la municipalidad, para tal fin de debe usar la firma digital para brindar una mayor transparencia y seguridad en los trámites municipales, otra iniciativa es el municipio virtual y finalmente la seguridad de la información, con la finalidad de asegurar los derechos de cada ciudadano, los empleados de la municipalidad deben conocer sus roles y responsabilidad con la seguridad, las ventajas y beneficios. Las personas son factor clave en la implementación y éxito de las medidas de seguridad en un sistema de gestión documental, el objetivo final es obtener una entidad pública con cero papel.

En cuanto al figura 04 los resultados obtenidos es que el 90.48 % del personal encuestado se encuentra descontento con la infraestructura, y un .52% no le toma la importancia respecto al lugar donde laboran

Podemos ir creando una cultura de iniciativas constantes, o formulación de proyectos de mejoras dentro de la institución pública, con el fin de lograr

incrementar la calidad en sus procesos internos, uno de los siguientes retos sería una certificación para migrar sus procesos internos bajo la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

Existe la necesidad de la transparencia y acceso a la información pública y buen gobierno, estas normas peruanas hace énfasis en el presente proyecto de tesis, LEY N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El empleo de sistemas de computadora para la realización de los trámites y los procedimientos administrativos que realizan los administrados es muy importante para las entidades del Sector Público, y no aprovechar la tecnología de la información para generar valor en los servicios que brindan las Municipalidades a sus administrados, se reflejará en demoras excesivas y gastos para los administrados, debido a la necesidad de trasladarse en más de una oportunidad a las instalaciones de la Entidad.

Otro aspecto de gran importancia es el fortalecimiento de las capacidades del personal de trabajo en la Municipalidad en cuanto al uso de tecnologías de información para la gestión documentaria y otros procesos administrativos. Aunque podría pasar desapercibido por los tomadores de decisiones, es de gran importancia para una exitosa implementación de un sistema; ya que sin una adecuada capacitación, se subutilizan los recursos de Tecnología de Información y los administrados resultan perjudicados (tiempo y costo).

Uno de los sistemas informáticos de apoyo a la gestión pública es el Sistema de Gestión Documentaria desarrollado por el Gobierno Regional Lambayeque (SISGEDO); por cuanto cumple con los requerimientos de la Municipalidad; además que ser considerado como “Buenas Practicas Gubernamentales” y un referente de las Administraciones Públicas Regionales y Locales.

Finalmente se precisa que la metodología de implementación aplicada basada en la metodología ASAP demostró ser la más adecuada para este tipo de proyectos en Municipalidades, siendo además sencilla y de fácil adaptación

Propuesta de un sistema informático puede implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba?

Figuran 07 Procesos Estratégicos



V. PROPUESTA

PROPUESTA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA IMPLEMENTAR MECANISMOS DE APOYO A LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COCHABAMBA?

Presentación

La presente propuesta tiene por finalidad buscar la implementación de un sistema informativo con la finalidad de implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria con un sistema de control de calidad en la Municipalidad Distrital de Cochabamba

La presente investigación está estructurada en cuatro partes: Seguridad, rendimiento, funcionalidad y usabilidad dirigido por el personal de la Municipalidad con entrenamiento adecuado para brindar un servicio de calidad al usuario.

Objetivos

Implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la municipalidad Distrital de Cochabamba

Objetivos específicos

Crear el Sistema de Gestión Documentaria SISGEDO como una herramienta de gestión que permita el manejo de indicadores, reportes de gestión, control de tiempos de respuesta de trámites y estadísticas, estableciendo las estrategias para la mejora permanente de los servicios de atención a usuarios.

Establecer normas y procedimientos, para la correcta atención a los trámites documentarios realizados por las diversas áreas de la Municipalidad de Cochabamba.

Funciones del sistema informativo en la Municipalidad de Cochabamba

En el proceso de implementación del nuevo sistema es necesario tener en cuenta las siguientes funciones:

- Orientación e información al público, sobre los diversos trámites que deban realizar ante la municipalidad, así como los trámites en gestión y de las funciones que cumple las diferentes áreas de la municipalidad.
- Orientación e información a los usuarios sobre el estado de sus expedientes, etapa, área de proceso y fecha probable de término según los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
- Programar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y evaluar las actividades del sistema de trámite documentario y del archivo central de la Institución de acuerdo a los dispositivos vigentes.
- Ejecutar los procesos técnicos de los sistemas de trámite documentario y del archivo pasivo de la Institución; orientando y atendiendo al público usuario, sobre los servicios que se ejecutan, en su ámbito de competencia.
- Organizar, coordinar y desarrollar las actividades referidas a la recepción, registro, clasificación, distribución y control de la documentación que emite y recibe la Institución.
- Controlar que las unidades orgánicas mantengan actualizada la información referida al estado situacional de los expedientes, contenida en el sistema de trámite documentario.
- Evaluar periódicamente el funcionamiento de los sistemas de trámite documentario y de archivo en la Institución y emitir los informes periódicamente a la autoridad central.

- Controlar el flujo y ubicación de los documentos y expedientes que ingresan y salen de la Institución, a fin de lograr su pronta ubicación y resguardo.
- Administrar el archivo documentario de la Institución, proponiendo e implementando medidas concernientes a la conservación, integridad y adecuada utilización de los documentos del archivo.
- Recepcionar, clasificar, registrar, codificar, supervisar y evaluar el proceso y seguimiento de la conservación de la documentación que forma parte del Archivo Central de la Municipalidad.
- Realizar la labor de fotocopiado de los documentos relacionados por las Unidades Orgánicas.
- Elaborar y evaluar el POI de la Unidad de Trámite Documentario y Archivo Central de la Municipalidad de Cochabamba.

Principios de la gestión del nuevo sistema

(Isotools, 2016)

Liderazgo visionario

La alta dirección de la organización debe determinar una **visión orientada al ciudadano**, manifestar valores claros y visibles, determinar altas expectativas para los servicios públicos, en sintonía con las necesidades de cada una de las partes interesadas.

Orientación al Servicio del Ciudadano

Debido a que las entidades se encuentran al servicio del ciudadano o destinatario final de bienes y servicios y, por tanto, dependen de él, estas deben abarcar las necesidades actuales y futuras, así como satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública

Las entidades deben llevar a cabo una gestión transparente, disponible al acceso público, flexible a la crítica y accesible ante las propuestas de mejora y cambio de la sociedad.

Valoración al Servidor Público

El éxito de toda organización depende con mayor frecuencia del compromiso que exista entre sus servidores y las funciones que estos desempeñan. **El compromiso de estos será mayor cuanto mayor sea la claridad, la seguridad y la confiabilidad.** Es decir, cualquier organización debe valorar a su servidor, lo que conlleva el compromiso con la satisfacción, desarrollo y bienestar del mismo.

Innovación y Aprovechamiento de las Tecnologías La innovación debe encargarse de guiar a la organización hacia nuevas dimensiones de desempeño mediante cambios representativos en los procesos, con el objetivo de mejorar los distintos bienes y servicios a disposición de la sociedad.

Agilidad y Flexibilidad

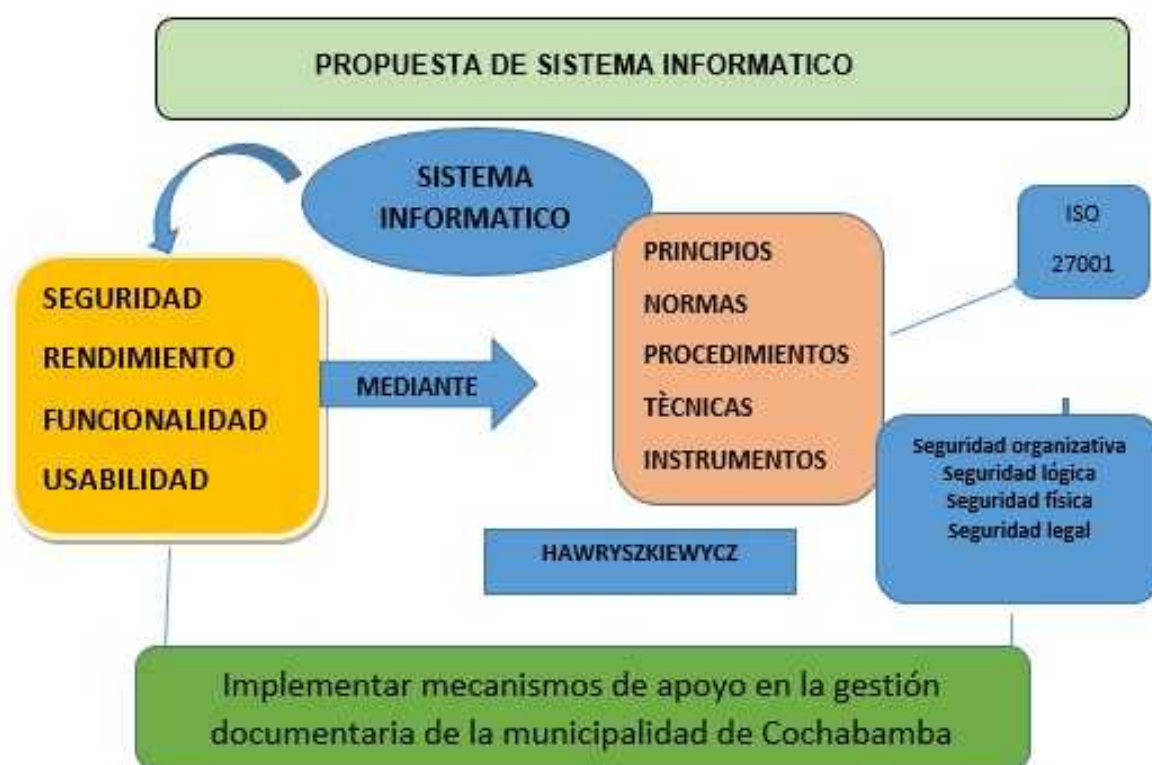
El éxito de cualquier organización demanda agilidad y flexibilidad en las operaciones debido al ambiente global cambiante y competitivo existente. Las organizaciones deben ser capaces de **desarrollar una gestión ágil, eficaz, eficiente y adecuada**, llevando a cabo cambios profundos en un periodo de tiempo cada vez menor.

Fundamentos teóricos

Teniendo en cuenta a (HAWRYSZKIEWYCZ,, 1994) Señala que “un sistema informático utiliza ordenadores para almacenar los datos de una organización y ponerlos a disposición de su personal, se está proponiendo el nuevo sistema SISGEDO de procesamiento de la información con un control, con la finalidad de procesar el trámite documentario en el tiempo y espacio oportuno y de esta manera brindar una atención rápida y de calidad a los pobladores de la Municipalidad de Cochabamba

Por su parte (Laudon, 2012), nos dice que el sistema de información “como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también

pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos para la atención de calidad, teniendo en cuenta las funciones antes descritas.



PARA LOGRAR TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN EN

EVALUACION:

Es la etapa del proceso en la que se realiza la medición de los resultados obtenidos y el análisis de los documentos, con relación a la gestión y los tramites ejecutados en forma transparente. Las evaluaciones dan información útil para la fase de programación y contribuyen así a mejorar la calidad de atención al usuario.

VI. CONCLUSIONES

- a. En el presente estudio podemos concluir que las variables están inversamente relacionadas, en una CORRELACIÓN NEGATIVA BAJA, con ,referencia en el análisis de la Municipalidad de Distrital de Cochabamba es decir, en la medida que la implementación del Sistema de Gestión Documenta (SISGEDO 2) se termina que la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital mencionada sería de apoyo para realizar los trámites con eficiencia y eficacia, así mismo se ha podido identificar la falta de infraestructura y equipamiento para una buena implementación del Sistema Informático.
- b. La propuesta de implementación de un Sistema Informático de Gestión Documentaria se considerar las cinco fases descritas como: Preparación del Proyecto, Formulación del Proyecto de Cambio, Realización, Preparación Final, Puesta en marcha y soporte. Su adecuada implementación permitirá contar con mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad como en cualquier otra entidad del sector público.
- c. La validación de la propuesta de implementación de un Sistema Informático de Gestión Documentaria, se sometió a juicio de expertos, los cuales me permitió que sean confiables. Los resultados permiten confirmar que el propuesta de implementación de un Sistema Informático los mecanismos de apoyo a la Gestión Documentaria.

VII. RECOMENDACIONES

- a. La mejora de procesos de la Gestión documentaria para la Gestión administrativa, de los actuales procesos que actualmente se utiliza en la Municipalidad de Cochabamba, hace varios años se diseñó un factor prioritario como contar con una herramienta automatizada de los procesos transversales de la entidad, con la finalidad de agilizar la atención de expedientes, por existir constantes cambios tecnológicos.

Se puede recomendar a la administración actual de la Municipalidad de Cochabamba continuar con la implementación solicitado a través de un proyecto el presupuesto para la implementación de infraestructura y equipamiento ante el Ministerio de Economía y Finanzas y firma de convenio con el Gobierno Regional de Lambayeque para obtener el SISGEDO, bajo esta iniciativa la automatización facilitara el trabajo de los usuarios de la municipalidad y sirven de apoyo en la atención de los administrados.

- b. La Implementación del Sistema de Gestión Documentaria desarrollado por una Institución Pública, permitirá gestionar mejor los procedimientos administrativos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad; y además brindará un mejor control de la producción de expedientes con referencia a la atención de los servicios que se brindan en la Municipalidad de Cochabamba.

El sistema para la Gestión Documentaria a implementarse en la Municipalidad Distrital de Cochabamba es un sistema desarrollado por el Gobierno Regional Lambayeque, cuyas siglas son SISGEDO, que tiene como finalidad, tal como indica el manual de SISGEDO 2.0; buscando alcanzar los siguientes objetivos:

Simplificar la administración de la gestión documentaria.

Transparentar las acciones relacionadas con la gestión documentaria.

Reducir la carga laboral de todo personal que gestiona documentos.

Determinar la productividad laboral identificando cuellos de botella en unidades orgánicas.

Brindar la posibilidad al ciudadano para solicitar información en formato electrónico.

Brindar la posibilidad al ciudadano de registrar cualquier reclamo en el libro de reclamaciones electrónico.

Constituir un medio referencial para la determinación de procesos en la entidad.

Por tanto, cumple con los requerimientos de la Municipalidad; además que se ha convertido en “Buenas Practicas Gubernamentales” y un referente de las Administraciones Públicas Regionales y Locales.

Visitando los portales de los diferentes gobiernos regionales podemos encontrar que 11 gobiernos regionales tienen implementado, en línea el SISGEDO, en sus versiones.

- c. Mejorará los procesos que actualmente se utilizan en la Municipalidad Distrital de Cochabamba, al contar con una herramienta informática moderna, además de incluir los criterios se debería de revisar los procesos para agilizar la atención de expedientes, entendiendo que los procesos siempre están en un constante cambio y mejoras para atender con calidad y eficacia.

En la actualidad la Municipalidad Distrital de Cochabamba entrando a la era moderna se requiere de una capacitación activa y participativa, sus programas deben tener objetivos y prioritarios. En el presente contexto de acuerdo a la necesidad de cada uno de los recursos humanos de la comuna. Para lo cual debe programarse a través de las diferentes áreas actividades a programar en el Plan de Desarrollo de Capacidades.

VIII REFERENCIAS

- Alberto, J. A., Garcia, M. A., & Llovera, R. I. (2012). *Marco Sistemático de las buenas prácticas de gestión documental en las Organizaciones*.
- Amaya, L. S. (2011). *PROPUESTA DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INFORMATIZADO EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA DE EL SALVADOR*. Andalucía, 2011: UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA.
- Amaya, L. S. (2011). *PROPUESTA DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INFORMATIZADO EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA DE EL SALVADOR*. Andaluacia: UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA.
- Arias, G. F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bustelo, R. C., & Garcia, M. E. (2008). *Guía para la aplicación de la Ley 11 en materia de gestión de documentos electrónicos, expediente electrónico y archivo electrónico*. España: Inforárea S.L.
- Bustelo Ruesta, C. (1997). *Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1075/1057>.
- Bustelo, R. C. (2011). *ISO 30300*. España: ISO 30300.
- Bustelo, R. C. (2011). *Serie ISO 30300: Sistema de Gestión para los documentos*. España: SEDIC.
- Bustelo, R. C. (2011). *Serie ISO 30300: Sistema de Gestión para los Documentos*. España.
- CARLAN, E. (2006). *Tesis de Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Documentação e Informação, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Curso de Graduação em Biblioteconomia*. Brasília.
- CARRIÓN, M. E., & FONDA, R. E. (2015). *"Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para la Pymes en el Cantón Durán"*.
- Cea, A. (1999). *Metodología Cuantitativa : Estrategias y Técnicas de Investigación Social*.
- CONDE, H. J. (2015). *Propuesta Metodológica para la Gestión Documental de los Procesos de la Administración Pública*. Lima.

- Fernández , C. A., & Ramírez , O. L. (2017). *Propuesta de un Plan de Mejoras, Basado en Gestión por procesos, para Incrementar la Productividad en la Empresa Distribuciones A & B. Cajamarca.*
- Font, A. O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la universidad central "Martha Abreu" de las Villas Cuba Facultad de Ciencias de la información y de la educación . granada: Villas Cuba.*
- Friedman, T. (2007). *LA TIERRA ES PLANA.* Reino Unido: España-Printed in Spain.
- Fujimori, F. A., & Belaunde, B. A. (2000). *Ley de Firmas y Certificados Digitales.*
- HAWRYSZKIEWYCZ,, I. T. (1994). *Análisis y diseño de bases de datos.* México, Limusa,
- .Hernández , S. R., Fernández , C. C., & Baptista , L. M. (2010). *Metodología de Investigación.* Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Hernández. (2010). *Metodología de Investigación.* Mexico: S.A. DE C.V.
- Ingemmet. (2011). *Sistema de Trámite Documentario.* Lima.
- Isotools. (2 de junio de 2016). *Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia.* Obtenido de <https://www.isotools.pe/principios-gestion-por-procesos/>
- Kenneth , C. L. (2012). *Sistema de Información Gerencial.* Mexico.
- Liberato, N. A., & Marcial, R. N. (s.f.).
- Maya, E. (2014). *Metodos y Técnicas de Investigación.* Mexico.
- Navarro, L. A., & Marcial , R. N. (2014). *Desarrollo de un Sistemas de Gestión Documental, Fichas de resumen y Listas de Publicación para el Proyecto Procal-Proser.* Lima.
- Ortego, R., & Fernández, J. (2014). *La Ontología de la Educación como un referente para la comprensión de sí misma y del Mundo.* Ecuador.
- Perero, G. G. (2013). *Modelo de un sistema de Gestión Documentaria.* Ecuador.
- Ramírez, C. J., & Villegas , C. H. (2016). *El Comercio Electrónico como Herramienta de Competitividad de la Empresa de Servicios Turísticos del Distrito de Cajamarca .* Cajamarca.
- Rodriguez, R. M. (2013). *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria - Nicaragua (SIGSUNA).* Andalucía: Universidad Nacional de Andalucía.

- Sánchez, J. L. (2013). *Hacia una Ciencia de los Archivos: Discusión teorica a cerca del estatutocientífico del archivística*. Andalucía.
- Vera , D. R. (2011). *Implementación de un sistema de gestión documental de proyectos y expedientes técnicos del PEOT*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Voutssás, M. (2009). *Preservación del patrimonio documental*. Mexico: Tecnologías de la Información.

Anexos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL CHICLAYO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

AUTORES:

- Br. ZULLY DEL ROSARIO ALCANTARA GUEVARA
- Br. GUILLERMO RICARDO VILLANUEVA COICO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Juan Carlos Calleja Vera

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Ingeniero Informático y de Sistemas.

POSTGRADO:

Est. concluido M. Gobernabilidad Política Democrática y Económica.

OTRA FORMACIÓN:

Est. Concluido M. Administración de Empresas

OCUPACIÓN ACTUAL:

Analista de Sistemas

FECHA DE LA ENTREVISTA:

23-10-2014

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a mejorar el Sistema de Gestión Documentarla para fortalecer los mecanismos de apoyo a la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de Cochabamba. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sirvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN

GRADO DE INFLUENCIA
DE CADA UNA DE
LAS FUENTES EN SUS
CRITERIOS

	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. CP			


Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada b, Poco adecuada Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente \$, Un poco Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos f Algunos Pocos Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente \$.. Un poco Ninguno
5. ¿Cómo calificarla cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estructura	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Uso de herramientas de TI de apoyo a la Gestión Documentaria / Eficiencia / Mejorar los Mecanismos de apoyo de la gestión administrativa en una Municipalidad		X		
2	Días que demora completar el trámite de un servicio / Eficacia / Empleo de un Sistema de Gestión Documentaria			!!	

3	Costo demandado para conocer en qué etapa o estado se encuentra un trámite / Economía / Empleo de un Sistema de Gestión Documentaria		X			
---	--	--	---	--	--	--

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente X

Buena

Regular

Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Ninguna

Hoddey
Firma del entrevistado

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a mejorar el Sistema de Gestión Documentarla para fortalecer los mecanismos de apoyo a la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de Cochabamba. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sirvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A	M	B
	(ALTO)	(MEDIO)	(BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. CP			


Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada b, Poco adecuada Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente \$, Un poco Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos f Algunos Pocos Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente \$.. Un poco Ninguno
5. ¿Cómo calificarla cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estructura	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Uso de herramientas de TI de apoyo a la Gestión Documentaria / Eficiencia / Mejorar los Mecanismos de apoyo de la gestión administrativa en una Municipalidad		X		
2	Días que demora completar el trámite de un servicio / Eficacia / Empleo de un Sistema de Gestión Documentaria			!	

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a mejorar el Sistema de Gestión Documentaria para fortalecer los mecanismos de apoyo a la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de Cochabamba. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvese marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL CHICLAYO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

AUTORES:

- Dr. ZULLY DEL ROSARIO ALCANTARA GUEVARA
- Dr. GUILLERMO RICARDO VILLANUEVA COICO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

HERNAN QUINTEROS GONZALEZ

TÍTULO UNIVERSITARIO:

INGENIERO DE SISTEMAS

POSTGRADO:

MAESTRÍA EN ADMINISTRADOR DE NEGOCIO

OTRA FORMACIÓN:

OCCUPACIÓN ACTUAL:

ANALISTA DE SISTEMAS

FECHA DE LA ENTREVISTA:

18/10/2014

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a mejorar el Sistema de Gestión Documental para fortalecer los mecanismos de apoyo a la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5
-----------	--------	-----------	---------	---

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influido en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE, LAS FUENTES EN SUS CONCLUSIONES		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	.	<	
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	.	.	/
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X	.	
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	<<	.	



Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada ☒ Poco adecuada _____ Inadecuada _____
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente ...,K Un poco _____ Nada _____
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos...,¿_ Algunos _____ Pocos _____ Ninguno _____
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente ☒ Un poco _____ Ninglmo _____
5. ¿Cómo calificnrla cada parte de la propuesta?

N	Aspcttoffiimcnsión/ Kslrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Uso de herramientas de TI de apoyo a la Gestión Documentnria / Eficiencia / Mejorar los Mecanismos de apoyo de la gestión administrativa en una Municipalidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Dtas que demoro completar el trámite de un servicio / Eficacia / Empleo de un Sistema de Gestión Documentaria.	<input checked="" type="checkbox"/>			

3	Costo demandado para conocer en qué etapa o estado se encuentra un trámite / Economía / Empleo de un Sistema de Gestión Documentaria	X			
---	--	---	--	--	--

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente X Buena Regular Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del entrevistado

Hermes M. Quinteros Gonzales
16693000

ENCUESTA GESTION DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD COCHABAMBA

Saludo, solicito tenga a bien llenar la presente encuesta

1	2	3	4	5
Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Ninguno	De Acuerdo	Totalmente en acuerdo

TANGIBILIDAD:	1	2	3	4	5
T1. ¿Los ambientes de la municipalidad muestran una apariencia moderna?					
T2. ¿Los servicios que ofrece la gestión documentaria de la municipalidad cuentan con infraestructura adecuada?					
T3. ¿El uso de los recursos destinados (equipos, formatos, solicitudes, etc.) a su sector de parte de la Municipalidad ha sido el adecuado para una buena productividad?					
EFICIENCIA Y FIABILIDAD:	1	2	3	4	5
F4. ¿Cree usted que la Municipalidad cumple con el compromiso de brindar recursos necesarios para una mejor gestión de trámite documentario?					
F5. ¿La Municipalidad cuenta con instalación del sistema de trámite documentario para el usuario?					
F6. ¿La Municipalidad cuenta con un sistema de trámite documentario para el usuario?					
F7. ¿Crees que con la implementación de un sistema de trámite documentario para el usuario, mejorará su productividad?					
F8. ¿Crees que implementado el sistema de trámite documentario la municipalidad facilitará el registro de la documentación del usuario?					
F9. ¿Estás de acuerdo que toda consulta de expedientes se pueda realizar (por la web de la municipalidad, telefónica o de manera presencial)?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA:	1	2	3	4	5
C10. ¿El servicio de trámite que brinda la municipalidad es rápido y oportuno?					
C11. ¿La municipalidad le brinda una buena atención en momentos en los cuales necesita la ayuda/atención del personal por algún problema de manera rápida y oportuna?					
C12. ¿El personal que está a cargo de trámite documentario de la municipalidad muestra algún interés en solucionar algún problema que se le presente?					
C13. ¿El tiempo de espera en solucionar algún problema que se le haya presentado es el eficaz?					
GARANTIA:	1	2	3	4	5
T14. ¿El personal muestra profesionalismo a la hora de brindar los servicios en trámite documentario?					
G15. ¿Las personas que laboran en los servicios que brinda la municipalidad muestran la claridad y la precisión de la información que usted Solicita?					
G16. ¿Las personas que laboran en los servicios que brinda la municipalidad le brindan la información de los servicios que usted necesita?					
G17. ¿Las personas que laboran en los servicios que brinda la municipalidad muestran un conocimiento sólido para responder a las preguntas que le realizan?					
G18. ¿Las personas que laboran en los servicios que brinda la municipalidad muestran capacidad para transmitir confianza respecto a su trabajo?					
EMPATIA:	1	2	3	4	5
E19. ¿Recibe usted un buen trato y la amabilidad correcta de parte de las personas que laboran en los servicios que brinda la municipalidad?					
E20. ¿El personal de la municipalidad le brinda una atención individualizada?					

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PP-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo ZULLY DEL ROSARIO ALCANTARA GUEVARA, identificado con DNI N° 40548623 egresado de la Escuela Profesional de Post Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

“Propuesta de sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la municipalidad de Cochabamba – Cajamarca” ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....


.....


FIRMA

DNI: 40548623

FECHA: 07 de setiembre del 2018

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : PGS-PP-FR-02-03 Versión : 01 Fecha : 23-05-2018 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo GUILLERMO RICARDO VILLANUEVA COJCO, identificado con DNI N° 14407845
agradado de la Escuela Profesional de Post Grado de la Universidad César Vallejo,
autorizo ☒ / No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado

**"Propuesta de sistema informático para implementar mecanismos
de apoyo a la gestión documentaria en la municipalidad de
Cochabamba – Cajamarca"** ; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 40948623

FECHA: 07 de setiembre del 2018

Ejecutó	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del IGC	Aprobó	Vizenotariado de investigación
---------	-------------------------------	--------	---------------------	--------	-----------------------------------




Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Félix Díaz Tamay**, Asesor del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación y revisor de la tesis de los bachilleres: **Zully del Rosario Alcántara Guevara** y **Guillermo Ricardo Villanueva Coico**, titulada: *"Propuesta de sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad de Cochabamba –Cajamarca"*, constató que la misma tiene un índice de similitud del 20%.

Verificable en el reporte de originalidad del **programa turnitin**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Chiclayo, 24 de Mayo del 2018


.....
Dr. Félix Díaz Tamay
Docente asesor de Tesis
DNI: 16527689

